



Acompanhe via internet em <https://stip-arespcj.1doc.com.br/atendimento/> usando o código:
549.717.123.407.018.729

Arespcj

CC

05/04/2024 15:11

Município

SAAE - SOROCABA

· 15322-2100

2 setores envolvidos

CC DTO

Ciclo de Fiscalização*: 1

Relatório de Fiscalização

FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DOS SISTEMAS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE SOROCABA

PRESTADOR: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO - SAAE

Verificação de Não Conformidades - Condições Gerais

Americana, março de 2024

1. IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO E PRESTADOR

1.1 MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Sorocaba

Prefeito: Rodrigo Maganhato

Endereço: Av. Eng. Carlos Reinaldo Mendes, 3041 – Alto da Boa Vista

Telefone: (15) 3238-2100

Lei Municipal de definição do ente regulador: nº 11.531, de 09/06/2017

1.2 PRESTADOR

Nome: Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAAE

Responsável legal: Tiago Suckow da Silva Camargo Guimarães

Endereço: Av. Doutor Afonso Vergueiro, 823 - Pátio Cianê Shopping, piso L1, bloco B (Central de Atendimento)

Telefone: (15) 3224-5800

2. EQUIPE TÉCNICA

2.1 ARES-PCJ

Lucas Candido dos Santos – Coordenador de Contabilidade Regulatória

2.2 PRESTADOR

Andressa Fernanda Cordeiro de Souza - Chefe do Departamento de Receita

3. FISCALIZAÇÃO

Em 27/03/2024 foram realizadas inspeções na área de atendimento presencial e no setor comercial para verificação de Não Conformidades, conforme Resolução ARES-PCJ nº 48/2014 e nº 50/2014.

Os formulários detalhados da fiscalização encontram-se nos ANEXOS.

4. NÃO CONFORMIDADES

Nas inspeções realizadas foram identificadas não conformidades novas, nos termos da Resolução ARES-PCJ nº 48/2014 e nº 50/2014.

Subsistema	Código NC	Descrição NC	Prazo para solução
CONDIÇÕES GERAIS - SOROCABA	CG-9.13	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS - SOROCABA	CG-9.35	Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário	Imediato
CONDIÇÕES GERAIS - SOROCABA	CG-9.36	Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	Em até 90 dias

ANEXOS

FORMULÁRIOS DE FISCALIZAÇÃO

Novo Item Fiscalizado 10.175 - Atendimento - Sorocaba (Sorocaba)

Atendimento - Sorocaba

CONDIÇÕES GERAIS - SOROCABA

Checklist: [Condições Gerais](#)

Sistema: [CONDIÇÕES GERAIS - SOROCABA](#)

Fiscalizado

SAAE - Sorocaba #100194162

Data de início da fiscalização

27/03/2024

Data de término da fiscalização

27/03/2024

Observações Gerais

Constatações (Condições Gerais)

[CG-9.0] - Fotos gerais da fiscalização

Conforme

Fotos de [CG-9.0]

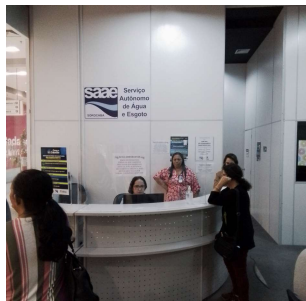


Foto 1 - Atendimento - Triagem

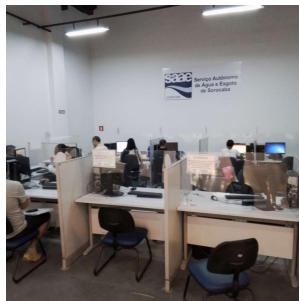


Foto 2 - Atendimento

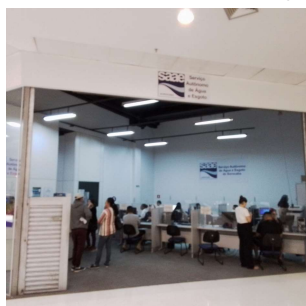


Foto 3 - Atendimento

[CG-9.2] - Não realizar o cadastro mínimo das unidades usuárias

Conforme

Fotos de [CG-9.2]

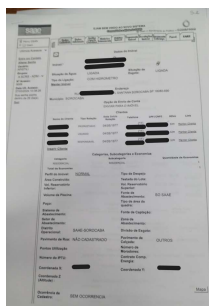


Foto 1 - Ficha cadastral

[CG-9.3] - Não responder a reclamações em até 10 dias úteis

Conforme

[CG-9.3] Observações

Prestador informou que gera ordem de serviços e fornece o número para os consumidores em todos atendimentos.

Fotos de [CG-9.3]

[illegible]

Foto 1 - Relação de ordens de serviços

[CG-9.4] - Não fornecer número do protocolo ou ordem de serviço

Conforme

Fotos de [CG-9.4]

5 ACESSOS		Total de Ordens de Serviço encontradas: 510				
em Conta	Ordem de Serviço	Tipo de Serviço	Número do RA	Imóvel	Sit.	Data
em Sentença						
RPV:	☐	SOLICITACAO DE ATUALIZACAO DE REPARO - 20A	2393245	103792	Enc	28/02/2024
RPV:	☐	ALVARO DE LIMPZEZA	2393245	103792	Enc	28/02/2024
RPV:	☐	REPARO NO CAULETE	2393245	103792	Enc	28/02/2024
RPV:	☐	REPARO DE CALÇADA	2393245	103792	Enc	28/02/2024
RPV:	☐	REPARO DE FURTO DE CACHIMBO	2393245	103792	Enc	28/02/2024
RPV:	☐	MANUTENCAO DE CALÇADA	2393245	103792	Enc	28/02/2024

Foto 1 - Amostragem das ordens de serviços

[CG-9.5] - Não manter o registro atualizado das reclamações e solicitações do usuário

Conforme

Fotos de [CG-9.5]

[illegible]

Foto 1 - Registro das ordens de serviços

[CG-9.6] - Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos

Conforme

Fotos de [CG-9.6]

[illegible]

Foto 1 - Declaração de quitação de débitos

[CG-9.7] - Não atender ao conteúdo mínimo da fatura

Conforme

Fotos de [CG-9.7]

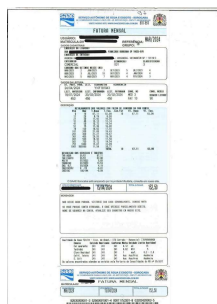


Foto 1 - Fatura - frente

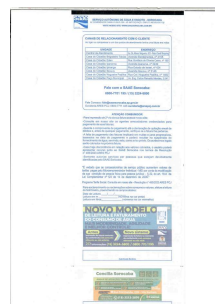


Foto 2 - Fatura - verso

[CG-9.8] - Não prestar informações ao SNIS e CVS

Conforme

Fotos de [CG-9.8]

[illegible]

Foto 1 - SNIS

[CG-9.9] - Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários

Conforme

Fotos de [CG-9.9]

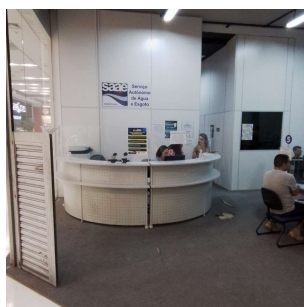


Foto 1 - Atendimento - Triagem



Foto 2 - Atendimento - Sala de espera

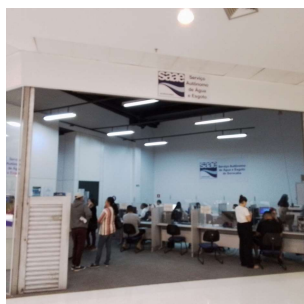


Foto 3 - Atendimento

[CG-9.10] - Não dispor de atendimento preferencial

Conforme

[CG-9.10] Observações

Guichê específico para atendimento preferencial e disponibilização de senha preferencial.

Fotos de [CG-9.10]

Foto 1 - Atendimento preferencial

[CG-9.11] - Não dispor de atendimento telefônico gratuito aos usuários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana

Conforme

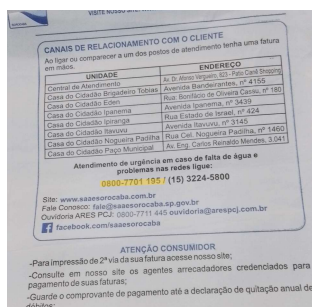
Fotos de [CG-9.11]

Foto 1 - 0800

[CG-9.12] - Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário

Conforme

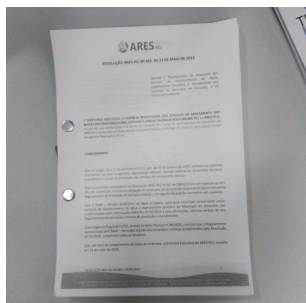
Fotos de [CG-9.12]

Foto 1 - Regulamento

[CG-9.13] - Não dar publicidade da tabela de preços públicos

Não Conforme

[CG-9.13] Observações

Prestador não disponibiliza Tabela de preços públicos, orientado a regularizar.

Fotos de [CG-9.14]

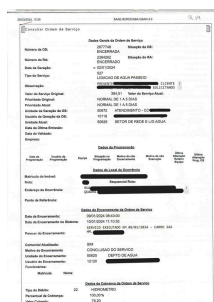


Foto 1 - Ordem de serviço - Ligação de água

Fotos de [CG-9.15]



Foto 1 - Notificação mudança de categoria

Fotos de [CG-9.16]



Foto 1 - Modelo do padrão de ligação de água



Foto 2 - Modelo do padrão de ligação de água



Foto 3 - Orientações sobre ligação de esgoto



Foto 4 - Manual de instalação da caixa padrão

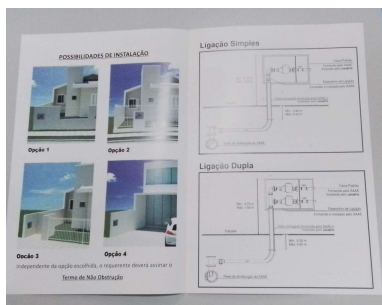


Foto 5 - Orientações sobre instalação da caixa padrão

[CG-9.17] - Não realizar a formalização (entrega) do Contrato de Prestação ao usuário

Conforme

Fotos de [CG-9.17]



Foto 1 - Termo de adesão



Foto 2 - Contrato

[CG-9.18] - Não realizar aferição de hidrômetros

Conforme

Fotos de [CG-9.18]



Foto 1 - Aferição de hidrômetro

[CG-9.19] - Realizar leitura com período não regular (inferior a 27 dias ou superior a 33 dias)

Conforme

Fotos de [CG-9.19]

Foto 1 - Período de leitura

[CG-9.20] - Cobrança pela 2a via ao usuário por problemas no envio ou incorreções

Conforme

[CG-9.20] Observações

Prestador informou que não efetua cobrança nestes casos.

[CG-9.21] - Não oferecer 6 datas de vencimento da fatura

Conforme

[CG-9.21] Observações

Prestador informou que as datas de vencimento disponíveis são as que estão em destaque na foto.

Fotos de [CG-9.21]

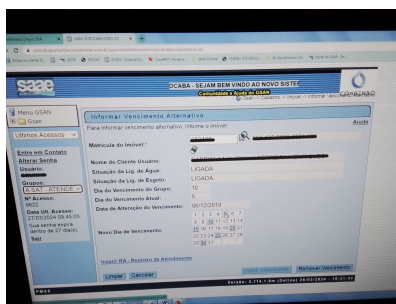


Foto 1 - Datas de vencimento

[CG-9.22] - Não possuir dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos

Conforme

[CG-9.22] Observações

Prestador informou que identifica duplicidade efetua devolução automática.

Fotos de [CG-9.22]

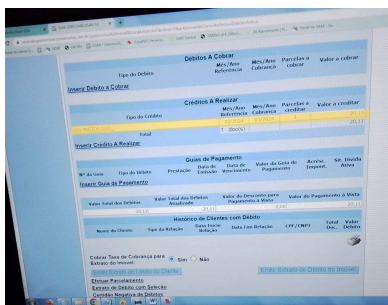


Foto 1 - Devolução duplicidade

[CG-9.23] - Não dar publicidade sobre interrupções programadas

Conforme

Fotos de [CG-9.23]



Foto 1 - Site SAAE com comunicados

[CG-9.24] - Não dispor de condições de fornecimento de água em situações de emergência

Conforme

[CG-9.24] Observações

Prestador informou que possui fornecimento em casos de emergência resolvidos diretamente com a Diretoria.

[CG-9.25] - Não realizar a comunicação ao usuário dos motivos do corte do fornecimento e condições para religação

Conforme

[CG-9.25] Observações

Aviso na conta e notificação de débitos

Fotos de [CG-9.25]

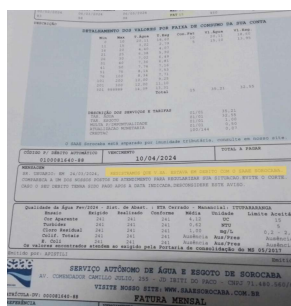


Foto 1 - Aviso de corte na fatura



Foto 2 - Notificação de débitos



Foto 3 - Comunicado de corte

[CG-9.26] - Não realizar a comunicação de corte com aviso de recebimento

Conforme

[CG-9.26] Observações

Notificação de débitos com aviso de corte

Fotos de [CG-9.26]



Foto 1 - Notificação de débitos



Foto 2 - Comunicado de corte

[CG-9.27] - Realizar corte após 12h00 de sextas-feiras e vésperas de feriados

Conforme

[CG-9.27] Observações

Prestador informou que não realiza cortes às sextas e vésperas de feriados.

[CG-9.28] - Não comunicar à ARES interrupções no abastecimento de água

Conforme

Fotos de [CG-9.28]

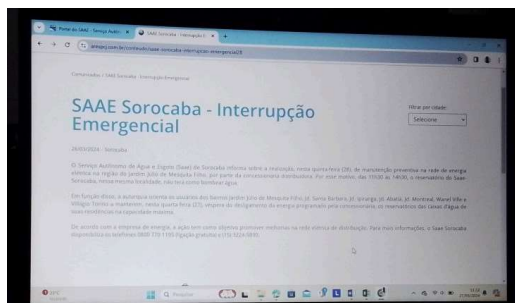


Foto 1 - Comunicado site da Agência

[CG-9.29] - Não obedecer aos prazos para religação em caso de corte

Conforme

Fotos de [CG-9.29]

Tipos de Serviços: RELIGACAO AGUA - TIPO 01; RELIGACAO;
Motivos de Encerramento: TODOS

ORDEN DE SERVIÇO	ESPECIFICAÇÃO	NUMERO DO RA	IMÓVEL	SITUAÇÃO	DATA DE GERAÇÃO	DATA DE EMISSÃO	PERFIL DO IMÓVEL	ENDEREÇO	UNIDADE ATUAL	DATA DE ENCERR.	MOTIVO DE ENCERRAMENTO
2711506	RELIGACAO AGUA - TIPO 01		251301	Encerrada	12/03/2024	12/03/2024	NORMAL		SETOR DE CONTROLE, RECEITA R SUPRESSAO	12/03/2024	CONCLUSAO DO SERVICO
2711508	RELIGACAO AGUA - TIPO 01		153251	Encerrada	12/03/2024	12/03/2024	NORMAL		SETOR DE CONTROLE, RECEITA R SUPRESSAO	12/03/2024	CONCLUSAO DO SERVICO
2711509	RELIGACAO AGUA - TIPO 01		291909	Encerrada	12/03/2024	12/03/2024	NORMAL		SETOR DE CONTROLE, RECEITA R SUPRESSAO	12/03/2024	CONCLUSAO DO SERVICO
2711510	RELIGACAO AGUA - TIPO 01		102734	Encerrada	12/03/2024	12/03/2024	NORMAL		SETOR DE CONTROLE, RECEITA R SUPRESSAO	13/03/2024	EXECUCAO DO SERVICO
2711511	RELIGACAO AGUA - TIPO 01		47656	Encerrada	12/03/2024	12/03/2024	NORMAL		SETOR DE CONTROLE, RECEITA R SUPRESSAO	12/03/2024	CONCLUSAO DO SERVICO
2711512	RELIGACAO AGUA - TIPO 01		279277	Encerrada	12/03/2024	12/03/2024	NORMAL		SETOR DE CONTROLE, RECEITA R SUPRESSAO	12/03/2024	CONCLUSAO DO SERVICO
2711513	RELIGACAO AGUA - TIPO 01		258834	Encerrada	12/03/2024	12/03/2024	NORMAL		SETOR DE CONTROLE, RECEITA R SUPRESSAO	12/03/2024	CONCLUSAO DO SERVICO
2711514	RELIGACAO AGUA - TIPO 01		152261	Encerrada	12/03/2024	12/03/2024	NORMAL		SETOR DE CONTROLE, RECEITA R SUPRESSAO	12/03/2024	EXECUCAO DO SERVICO
2711515	RELIGACAO AGUA - TIPO 01		107968	Encerrada	12/03/2024	12/03/2024	NORMAL		SETOR DE CONTROLE, RECEITA R SUPRESSAO	12/03/2024	CONCLUSAO DO SERVICO

Foto 1

[CG-9.30] - Não comunicar ao usuário da troca do hidrômetro

Conforme

Fotos de [CG-9.30]

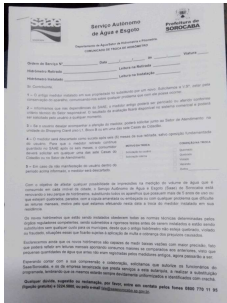


Foto 1 - Comunicado troca de hidrômetro

[CG-9.31] - Realizar cobrança pela substituição de hidrômetro por desgaste natural

Conforme

[CG-9.31] Observações

Prestador informou que não há cobrança de hidrômetro por desgaste natural.

[CG-9.32] - Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário

Conforme

Fotos de [CG-9.32]



Foto 1 - Aviso sobre Código de Defesa do Consumidor

[CG-9.33] - Não disponibilizar Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água no atendimento ao usuário

Conforme

Fotos de [CG-9.33]

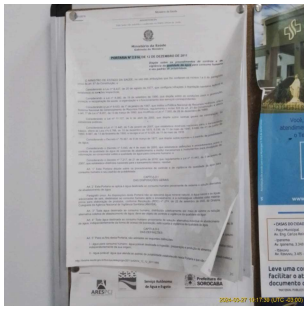


Foto 1 - Portaria do Ministério da Saúde

[CG-9.35] - Não disponibilizar Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário		Não Conforme
[CG-9.35] Observações		Prestador Não disponibiliza Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 no atendimento ao usuário
[CG-9.36] - Não disponibilizar à ARES-PCJ relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo		Não Conforme
[CG-9.36] Observações		Não está informando os dados no sistema sonar. Prestador orientado a fazer o preenchimento dos dados no sistema.

Geyse Renata Zonzini Tapia
Analista de Fiscalização e Regulação

(editado 6 vezes - última modificação: 12/04/2024 10:10:44)

É base de:
[Auto de Notificação 055/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Este item foi mencionado em:

- [Ofício 425/2024 - Encaminhamento de Ofício](#)
- [Proc. Administrativo 110/2024 - FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES GERAIS](#)

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

11/04/2024 10:03:34	Lucas Candido dos Santos CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.175..
11/04/2024 10:19:30	Lucas Candido dos Santos CC realizou uma edição no item mencionado Novo Item Fiscalizado 10.175..
12/04/2024 08:55:58	Geyse Renata Zonzini CC emitiu o Auto de Notificação 055/2024 a partir deste documento.
12/04/2024 10:13:29	Geyse Renata Zonzini CC assinou digitalmente Relatório de Fiscalização 053/2024 com o certificado GEYSE RENATA ZONZINI CPF 289.XXX.XXX-59 conforme MP nº 2.200/2001 .

1 Despacho não lido

Tramitação 1-
053/2024
12/04/2024 10:17
(Encaminhado)

Geyse Z. CC

DTO - Diretoria ...
A/C Philippe A.
CC

Prezado Philippe Ibrahim Ahmed - DTO

Segue relatório de fiscalização para providências.

Atenciosamente,

—
Geyse Renata Zonzini Tapia
Analista de Fiscalização e Regulação

Quem já visualizou? 2 ou mais pessoas

12/04/2024 10:17:31 E-mail para philippe@arespcj.com.br E-mail entregue (1)